



|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:004 |
|   | <b>Política de Ouvidoria</b>                          | Versão 001       |
| <b>Local de Aplicação:</b> Fundação Hospital Santa Lydia                          |   |                  |

### I – Elaboraões e Aprovaões

|            | <b>Nome</b>                 | <b>Data</b> | <b>Status</b> |
|------------|-----------------------------|-------------|---------------|
| Elaboração | Finocchio e Ustra Advogados | 23/03/2026  | APROVADO      |
| Aprovaão   | Conselho Curador FHSL       | 08/05/2026  | APROVADO      |
| Revisão    | Gestores / Compliance FHSL  | Março/2026  | APROVADO      |


### II – Histórico de Revisões

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:004 |
|   | <b>Política de Ouvidoria</b>                          | Versão 001       |
| <b>Local de Aplicação:</b> Fundação Hospital Santa Lydia                          |   |                  |

## Sumário

|  |   |
|--|---|
| 1 – Apresentação.....                                | 3 |
| 2 – Objetivo .....                                   | 3 |
| 3 – Aplicabilidade .....                             | 3 |
| 4 - Definições.....                                  | 4 |
| 5 – Estrutura e Responsabilidades da Ouvidoria ..... | 5 |
| 6 – Procedimento de Apuração e Respostas .....       | 5 |
| 7 – Dos Prazos .....                                 | 7 |
| 8 – Legislação Aplicável.....                        | 8 |
| 9 – Disposições Gerais .....                         | 9 |

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:004 |
|   | <b>Política de Ouvidoria</b>                          | Versão 001       |
| <b>Local de Aplicação:</b> Fundação Hospital Santa Lydia                          |   |                  |

## **POLÍTICA DE OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO SANTA LYDIA**

### **1 – Apresentação**

A Fundação Hospital Santa Lydia (FHSL) acredita que ouvir e valorizar a voz de cada pessoa é essencial para construir um ambiente mais justo, humano e transparente. O canal de ouvidoria foi criado para fortalecer essa escuta, garantindo que manifestações de pacientes, familiares, colaboradores e parceiros sejam acolhidas com respeito e tratadas de forma responsável.


### **2 – Objetivo**

Este documento define as diretrizes para o funcionamento do canal de ouvidoria da FHSL, estabelecendo orientações claras para o registro, tratamento e acompanhamento das manifestações.

Nosso compromisso é oferecer um espaço seguro, acessível e confiável, no qual todas as pessoas possam se expressar livremente.

### **3 – Aplicabilidade**

Esta política se aplica a todas as pessoas que têm vínculo direto ou indireto com a Fundação Hospital Santa Lydia (FHSL). Isso inclui colaboradores, gestores, membros da diretoria, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros institucionais, pacientes, familiares e demais partes interessadas.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:004 |
|   | <b>Política de Ouvidoria</b>                          | Versão 001       |
| <b>Local de Aplicação:</b> Fundação Hospital Santa Lydia                          |   |                  |

O compromisso da FHSL é assegurar que todos tenham acesso ao canal de ouvidoria e possam utilizá-lo de forma segura, sempre que desejarem registrar manifestações, sejam elas elogios, sugestões, reclamações ou denúncias.

#### 4 - Definições

Para facilitar a compreensão desta política, seguem as principais definições:

##### **Ouvidoria**

É o canal oficial da FHSL para registrar manifestações, como denúncias, reclamações, sugestões e elogios e informações ou solicitações, referentes às unidades de saúde sob gestão da Fundação.

##### **Ouvidor(a)**

É a pessoa responsável por receber e acompanhar as manifestações registradas. Cabe ao ouvidor(a) garantir sigilo, especialmente quando quem fez o registro optar por não se identificar.

##### **Ouvinte**


Qualquer pessoa que utilize o canal de ouvidoria — seja colaborador, paciente, familiar ou parceiro.

##### **Sistema Fala Aí**

Ferramenta oficial da FHSL para formalizar e acompanhar manifestações feitas na ouvidoria.

##### **Ouvidor SUS**

Sistema de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS), no qual os ouvidores da FHSL inserem as respostas referentes às manifestações recebidas.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:004 |
|   | <b>Política de Ouvidoria</b>                          | Versão 001       |
| <b>Local de Aplicação:</b> Fundação Hospital Santa Lydia                          |   |                  |

### **E-mail da Ouvidoria**

O canal eletrônico disponibilizado pela FHSL para o recebimento de manifestações: [ouvidoria@hospitalsantalydia.com.br](mailto:ouvidoria@hospitalsantalydia.com.br).

### **5 – Estrutura e Responsabilidades da Ouvidoria**

O canal de ouvidoria da Fundação Hospital Santa Lydia (FHSL) está vinculado à área de Compliance.

As manifestações recebidas sejam denúncias, reclamações, sugestões, informações, solicitações ou elogios, são acolhidas pela equipe da gerência e pela ouvidora responsável.


Cabe à ouvidora analisar cada caso, garantir o sigilo das informações e encaminhar os registros aos gestores competentes para a devida apuração, seguindo os procedimentos descritos nesta política.

### **6 – Procedimento de Apuração e Respostas**

Todas as manifestações registradas no canal de ouvidoria seguem um processo padronizado, que garante sigilo, responsabilidade e retorno adequado a quem fez o registro.

#### **- Registro e análise inicial**

- As manifestações são registradas por meio dos canais disponíveis.
- O(a) responsável pela Ouvidoria analisa o conteúdo e identifica quais áreas devem prestar os primeiros esclarecimentos.
- Quando necessário, podem ser solicitados documentos ou informações adicionais para apoiar a apuração.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:004 |
|   | <b>Política de Ouvidoria</b>                          | Versão 001       |
| <b>Local de Aplicação:</b> Fundação Hospital Santa Lydia                          |   |                  |

#### - Encaminhamento para apuração

- Após a análise inicial, a manifestação é encaminhada ao gestor responsável pela área envolvida.
- O gestor deve investigar os fatos, reunir documentos (evidências do atendimento ou as apurações) e, quando necessário, conversar com as pessoas envolvidas.
- Nos casos sem pedido de anonimato, os detalhes podem ser compartilhados em momento oportuno para auxiliar na apuração.

#### - Conclusão e resposta


- As informações coletadas são revisadas pelo responsável pela Ouvidoria em conjunto com o Jurídico e/ou Recursos Humanos, quando aplicável.
- A resposta final é registrada por meio dos canais oficiais de forma clara e objetiva.
- O histórico completo da manifestação e todo esse conteúdo é mantido para eventuais consultas e auditorias.

#### - Ações decorrentes

- Sempre que necessário, a manifestação dará origem a medidas concretas, como:
  - revisão de protocolos,
  - realização de treinamentos,
  - registros de elogios,
  - aplicação de providências administrativas.

#### - Casos específicos

- Quando o registro ocorre pelo sistema oficial da Secretaria Municipal de Saúde (**Ouvidor SUS**), os procedimentos de apuração são os mesmos, mas todas as movimentações são realizadas pelo e-mail institucional da Ouvidoria.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:004 |
|   | <b>Política de Ouvidoria</b>                          | Versão 001       |
| <b>Local de Aplicação:</b> Fundação Hospital Santa Lydia                          |   |                  |

- Nos casos que envolvem colaboradores da Fundação, as informações são tratadas em sigilo e compartilhadas com a **Gerência de Recursos Humanos** para análise e eventuais medidas administrativas.

#### - **Confidencialidade**

- Todas as informações recebidas pela ouvidoria têm caráter **confidencial** e só podem ser acessadas por pessoas diretamente envolvidas na apuração e tratamento do caso.
- A política de tratamento da informação da FHSL deve ser observada em todas as situações.

### 7 – Dos Prazos


A FHSL valoriza a agilidade e a transparência no tratamento das manifestações recebidas. Por isso, todos os registros seguem prazos definidos para análise e resposta:

#### - **Atualização inicial**

- Em até **3 dias úteis** após o registro, o status da manifestação será atualizado na plataforma, permitindo acompanhamento pela pessoa que realizou o registro.

#### - **Conclusão da manifestação**

- O prazo final depende da gravidade e da prioridade do caso, contados a partir da data de encaminhamento da demanda.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:004 |
|   | <b>Política de Ouvidoria</b>                          | Versão 001       |
| <b>Local de Aplicação:</b> Fundação Hospital Santa Lydia                          |   |                  |

#### - Prioridade prazo máximo de conclusão

|                 |                           |
|-----------------|---------------------------|
| Alta            | até 10 dias               |
| Média           | até 15 dias               |
| Baixa           | até 30 dias               |
| Casos Especiais | Prorrogados por + 30 dias |

**Prazo máximo de 60 dias**

#### - Flexibilidade


- Em situações complexas, que exijam investigações mais detalhadas, os prazos podem ser ajustados, mas sempre com a devida atualização do status no sistema para garantir transparência.

## 8 – Legislação Aplicável

Esta política está em conformidade com a **Lei nº 13.460/2017**, que estabelece normas para a participação, proteção e defesa dos direitos das pessoas usuárias de serviços públicos.

Na prática, essa lei garante que todo cidadão tenha:

- o direito de ser ouvido;
- o direito de registrar reclamações, sugestões, elogios e denúncias;
- o direito de receber resposta dentro de prazos razoáveis;
- a proteção de sua identidade e informações pessoais.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:004 |
|   | <b>Política de Ouvidoria</b>                          | Versão 001       |
| <b>Local de Aplicação:</b> Fundação Hospital Santa Lydia                          |   |                  |

A Fundação Hospital Santa Lydia reafirma seu compromisso em seguir esses princípios legais, assegurando que a ouvidoria seja um canal efetivo, transparente e confiável.

## 9 – Disposições Gerais

Esta Política de Ouvidoria é um instrumento dinâmico e será revisada sempre que houver mudanças relevantes na legislação, em normas internas ou em procedimentos institucionais da Fundação Hospital Santa Lydia (FHSL).

Além disso, passará por revisões periódicas, garantindo atualização contínua e alinhamento às melhores práticas de escuta, acolhimento, transparência e integridade.

A aprovação e eventuais alterações desta política são de responsabilidade da Diretoria Executiva e dos Conselhos da Fundação, assegurando sua legitimidade, aplicabilidade e efetividade em toda a instituição.